

Araştırma Makalesi – Research Article

## Moto Kuryelerin Çalışma Koşullarını İyileştirecek Faktörlerin Belirlenmesi: Nitel Bir Araştırma

### *Determination of Factors to Improve the Working Conditions of Motorcycle Couriers: A Qualitative Research*

**Aşlı KAVURMACI\***

**ID 0000-0002-4790-2269**

Sosyal Güvenlik Dergisi / Journal of Social Security

Cilt: 13 Sayı: 1 Yıl: 2023 / Volume: 13 Issue: 1 Year: 2023

Sayfa Aralığı: 33 - 54 / Pages: 33 - 54

DOI: 10.32331/sgd.1318002

## ÖZ

Tüketicilerin günlük ihtiyaçlarını hızlıca temin etme konusundaki artan talebe cevap veren moto kuryelerin hizmet sektöründeki yeri giderek önemli hale gelmektedir. Ancak sayıları hızla artan moto kuryelerin, medyaya yansıyan eylemleri ya da kaza haberleri bir an önce bu meslek grubunun ihtiyaçlarının giderilmesi gerektiğinin de altını çizmektedir. Bu noktadan hareketle araştırmada nitel araştırma yaklaşımı kullanılarak moto kuryelerin çalışma koşulları ve sorunları ele alınmıştır. Bu çalışmada kartopu örnekleme yöntemiyle farklı şehirlerde çalışan ve meslekte değişen deneyim süresine sahip on iki moto kurye ile yarı yapılandırılmış mülakat gerçekleştirilmiştir. Ayrıca katılımcılar moto kuryeler için kurulan STK'larda aktif görevler almaktadır. Verilerin MAXQDA 20.4.2 nitel veri analizi programında içerik analizine tabi tutulduğu araştırmada, moto kuryelerin uzun çalışma saatleri, hızlı teslimat baskısı, mevsimsel sağlık riskleri, trafikte yok sayılmaları, artan iş yükü, mesleki eğitimi ve yeterliliği olmayan kurye sayısındaki artış gibi pek çok sorunu dile getirdikleri gözlemlenmiştir. Araştırma sonucunda sorunlara yönelik olarak ise, kuryelerin eğitimi ve yeterliliklerinin artırılması başta olmak üzere, etkili denetimin sağlanması, meslek odası kurulması, örgütlü ortak hareket etme, mesleğin tehlike sınıfının yükseltilmesi, trafik bilinci ve mevcut durumu gösteren bilimsel araştırmaların yaygınlaştırılması gibi çalışma koşullarını iyileştirecek faktörler birer çözüm önerisi olarak sıralanmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Moto kurye, hizmet sektörü, çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği, nitel araştırma

## ABSTRACT

Motorcycle couriers' role in the service industry is gaining importance due to rising consumer demand for speedy delivery of their everyday necessities. However, the number of motorcycle couriers is increasing rapidly, and their actions or accident news that is reported in the media make it necessary to address the demands of this professional group as soon as possible. From this point of view, the working conditions and problems of motorcycle couriers were discussed by using the qualitative research method in the research. Semi-structured interviews were conducted with twelve motorcycle couriers working in different cities with diverse levels of experience in the profession using the snowball sampling method. In addition, the participants lead active roles in NGOs established for motorcycle couriers. In the study, the data were subjected to content analysis in the MAXQDA 20.4.2 qualitative data analysis program, and many problems were mentioned, such as the long working hours of motorcycle couriers, fast delivery pressure, seasonal health risks, being ignored in traffic, increasing workload, and high numbers of couriers without qualifications and vocational training. As a result of the research, factors that will improve working conditions are listed and offer solutions such as effective supervision, the establishment of professional organizations, organized collective action, updating the hazard level of the profession, traffic awareness, and scientific research showing the current situation, including the training and increasing the qualifications of the couriers.

**Keywords:** Motorcycle couriers, service sector, working conditions, occupational health and safety, qualitative analysis

Önerilen atf şekli: Kavurmacı, A. (2023). Moto Kuryelerin Çalışma Koşullarını İyileştirecek Faktörlerin Belirlenmesi: Nitel Bir Araştırma. *Sosyal Güvenlik Dergisi (Journal of Social Security)*. 13(1). 33 - 54.

• Geliş Tarihi/Received: 06/04/2023 • Güncelleme Tarihi/Revised: 18/05/2023 • Kabul Tarihi/Accepted: 21/06/2023

\* Dr. Öğr. Üyesi, Bandırma Onyedil Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuku Ana Bilim Dalı, akavurmaci@bandirma.edu.tr

## GİRİŞ

Ticaretin ortaya çıktığı erken dönemlerden bu yana sistem içerisinde başat bir rol üstlenen taşımacılık sektörü karayolu, demiryolu, denizyolu ve havayolu taşımacılığıyla birlikte gelişen teknolojilerin etkisiyle günümüzde küresel tedarik zincirinin önemli bir parçası haline gelmiştir. Küreselleşmeyle birlikte teknolojik gelişmeler ve internet araçları üretilen mal ve hizmetlere yönelik tüketimi teşvik etmiş, ulusların birer tüketim toplumuna evrilmesiyle hizmet sektörü kilit sektörlerden biri haline gelmiştir. Hizmet sektörü içerisindeki ürünlerin tüketicilere ulaştırılması noktasında ise kargo taşımacılığı öne çıkmış, özellikle Covid-19 pandemisi sonrasında tüm dünyada artan online ticaretle ürünlerin birey ya da kurumların alışveriş, sipariş ya da farklı gönderilerinin müşterilere ulaştırılmasında kilit rol üstlenmiştir. Pandemi sürecinde tüm dünyada etkili olan sokağa çıkma kısıtlamaları nedeniyle artan sanal alışveriş ise bu noktada kurye emeğine duyulan ihtiyacı daha da artırmıştır (Kıdak, 2021: 11-13).

Motorlu kurye, motosikletli kurye ya da daha yaygın ismiyle moto kuryeler<sup>1</sup>, online ticaret platformlarında kullanılan hizmetin tüketicilere ulaştırılmasında zincirin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Motorlu kuryelik en temel şekliyle kendisine teslim edilen kargo, paket, yiyecek, eşya, evrak gibi ürün ya da hizmetlerin güvenli şekilde ve istenilen zamanda müşteriye ulaştırılması olarak tanımlanmaktadır. 2014 yılında ise işkolu haline gelerek, İŞKUR tarafından 8321.02 koduyla meslek olarak nitelendirilmiştir. ILO Ankara tarafından 2022 yılında teslimat sektöründe çalışan moto kuryeler üzerine yayınlanan araştırmada, kayıt dışılığın da yaygın olduğu bu meslekte çalışanların sayısının giderek arttığı belirtilmiştir (ILO-Ankara, 2022: 10). Ancak sayıları hızla artan bu meslek elemanlarının çalışma koşulları ya da mesleğin yeterliliklerini içeren mevzuat aynı hızda iyileştirilmemiştir. İlave olarak dijital platformlar üzerinden artan ticarete paralel olarak moto kuryeliğin iş arayanlar açısından daha cazip hale gelmesi ve sadece mesleki yeterliliklere sahip olmayan değil temel sürücü deneyimlerinden dâhi yoksun olan çalışanların sektör içerisinde hızla artmasına neden olmuştur. Bu durumun en önemli sonucu ise, yapılan işin ehil olmayan çalışanlar eliyle ölümlü iş kazası riski giderek artan bir meslek haline dönüştürülmesidir (İSİG Meclisi, 2022).

Hizmet sektörü içerisinde kuryelerin ve özellikle moto kuryelerin sorunlarının günden güne arttığı, çalışma şartlarının zorlaştığı ve kötüleştiği görülmektedir. Moto kuryeler, zorlu çalışma koşullarının yanı sıra pek çok riskle de karşı karşıya kalmaktadır. Çalışma ortam koşulları arasında bulunan titreşim, gürültü, dış ortam termal koşullarının yanı sıra, trafikte maruz kalınan egzoz dumanı ve uzun süreli çalışmanın getirdiği postür sorunları, bel, göz ve baş ağrıları çalışanların karşı karşıya kaldığı fiziksel, kimyasal ve ergonomik risklerden sadece birkaçıdır (Başpınar, 2022: 18-21). Moto kuryelerin karıştığı kazalarda aşırı çalışma süreleri, dinlenme olanağından yoksunluk, kısa teslimat sürelerinin getirdiği hız baskısı, psiko-sosyal sorunlar, güvenlik ekipmanı eksikliği gibi faktörlerin dikkat çekmekte olduğu belirtilmektedir (İSİG Meclisi, 2022). Özellikle çalışanların ve hizmetin puanlandırıldığı bazı platformlarda, siparişi götüren moto kuryeye yapılan olumsuz yorum ve düşük puanlamalar, işveren tarafından moto kuryelere daha hızlı olmaları konusundaki baskıyı artırmakta ve moto kuryelerin karıştığı trafik kazalarının önünü açmaktadır (Bahçecioğlu, 2022: 223). Bahsi geçen tüm bu olumsuz çalışma şartlarının yanı sıra sanal ticaretle birlikte iş yükü artan kuryelerin, ailelerine ve sosyal yaşamlarına yeterli vakit ayıramadığı, bu durumun hem iş hem de sosyal yaşamlarını olumsuz etkilediği gözlemlenmektedir (Kıdak, 2021: 80).

Bu çerçevede çalışma, Türkiye’de dijital platformlar aracılığı ile daha da artan hizmet talebine cevap veren ve teslimat zinciri içerisinde bir süre daha kilit bir rol üstleneceği düşünülen moto kuryelerin

<sup>1</sup> Çalışmanın devamında kavram olarak “moto kurye” kullanılacaktır.

hizmet sektörü içerisindeki yerini, çalışma koşullarını ve sorunlarını incelemeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorular ele alınmıştır:

- Moto kuryelerin çalışma yeterlilikleri nelerdir?
- Çalışanların en çok dile getirdiği sorunlar nelerdir?
- Moto kuryelerin iş sağlığı ve güvenliği riskleri nelerdir? Çalışanların çalışma koşulları nasıldır?
- Mesleğin yasal düzenlemeleri yeterli midir? İyileştirilmesi, eklenmesi, gözden geçirilmesi gerekli düzenleme ya da uygulamalar nelerdir?
- Meslek çalışanlarının örgütlenebilmesinin önündeki engeller nelerdir?
- Meslekte karşılaşılan sorunlara çözüm önerileri nelerdir?
- Türkiye’de moto kuryeliğin hizmet sektöründeki yeri nedir? Covid-19 Pandemisi öncesi ve sonrasındaki gelişmeler mesleği nasıl etkilemiştir?

## I- LİTERATÜR İNCELEMESİ

Tek seferli kısa süreli işleri ve esnek çalışma biçimlerini temsil eden gig ekonomisi (Çalca ve Aydın, 2022: 339), küreselleşme sürecinin etkisi ve internet altyapılarındaki gelişime paralel olarak son yıllarda sıkça anılan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Gig ekonomisi hem maliyetleri azaltıcı özelliği hem de işlerin küresel işgücüne açılması yönüyle dijital ortamlarda yürütülen platformlara olan ilgiyi artırmaktadır (Ünal, 2023: 111). Bu platformlar işlerin uzaktan yönlendirilmesine imkân vermekle birlikte hizmetin yerine ulaştırılması da sağlanmaktadır (Çiğdem, 2022: 504). Platform çalışma modelleri arasında özellikle hizmetin yerelde yapılmasına imkân veren ve “uygulama yoluyla talep üzerine çalışma modeli” kapsamında yiyecek, paket dağıtımı gibi online işlerin ise en yaygın olarak moto kuryeler tarafından yerine getirdiği gözlenmektedir (Görmüş, 2020: 233).

Kargo ve kurye hizmetleri olarak adlandırılan kargo, kurye ve paket taşıma işleri, son yirmi yılda genel parsiyel taşımacılığın bir kolu olarak oldukça gelişme kaydetmiştir. Tüm dünyada teslim edilen kargo adetinin son on yılda iki katına çıktığı, hızla büyüyen kargo ve kurye sektörü içinde ise toplam gönderilerin dörtte üçünü yurtiçi gönderilerin oluşturduğu görülmektedir (Ayan, 2021: 27-28). Türkiye’de de tüm dünyada olduğu gibi e-ticaretin gelişimine paralel olarak kargo ve kurye sektörünün önemli ölçüde büyüdüğü gözlemlenmektedir. 2022 yılının ilk 6 ayında Türkiye’de e-ticaret hacmi bir önceki yılın aynı dönemine göre %116’lık artış yaşamış ve bu artış rakamlara 348 milyar TL olarak yansımıştır. Sipariş adeti ise yine aynı dönem aralığı için %38 artış olarak gerçekleşmiştir (T.C. Ticaret Bakanlığı, 2022). Türkiye Kargo, Kurye ve Lojistik İşletmecileri Derneği ise 2022 yılı rakamlarında sektörün yaklaşık %40 oranında büyümesi ve dağıtım tarafında 4 milyar 685 milyon adetlik siparişin tüketicilere ulaştırılmasını beklediklerini vurgulamıştır (KARİD, 2022). Günümüzde siparişlerin dağıtımı açısından zincirin önemli bir çarkı olduğu düşünülen moto kuryelerin sayısının ise her geçen gün arttığı, sadece İstanbul’da 10 binden fazla moto kurye olduğu düşünülmektedir. Türkiye genelinde ise kayıt dışı çalışanlarla birlikte moto kurye sayısının dokuz yüz bine ulaştığı öngörülmektedir (ILO-Ankara, 2022: 10).

Moto kuryelerin hizmet sektöründe farklı biçimlerde çalıştığı görülmektedir. Bunlardan ilki bir işverene bağlı olarak sözleşmeli çalışan moto kuryelerdir (ILO-Ankara, 2022: 42). Geleneksel kargoculuk sektöründe oldukça yaygın olan belirsiz süreli iş sözleşmesi, kurumsal firmalarda moto kuryelik yapan çalışanlar arasında da mevcuttur. İlave olarak, son yıllarda esnaf kurye modelinde çalışan moto kuryelerin sayısında artış olduğu görülmektedir. Esnaf kurye modeli, işletmeyle

kurye arasında bireysel iş sözleşmesi olmadan, serbest ve kendi hesabına çalışmanın mevcut olduğu, sosyal güvenlik primi, vergi yükümlülükleri ve diğer tüm mali sorumlulukların kuryeye ait olduğu hizmet alımına dair bir iş ilişkisidir. İşverenler tarafından tercih edilen bir model olan esnaf kuryelikte “*kendi işinin patronu olma*” vurgusu yatmaktadır (Kıdak, 2021: 44-45). Öte yandan moto kuryelik yapanlar arasında esnaf kurye olmadan ve herhangi bir kurumsal firmaya bağlı kalmadan çalışanlar da bulunmaktadır. Çalışanlar işverenle günlük ya da saatlik ücret üzerinden anlaşmaktadır (Başpınar, 2022: 51). Bu kesim içerisinde kendi motoru ile çalışanların yanı sıra işverenin temin ettiği motor ile çoğunlukla “mahalle arası” olarak tabir edilen restoran ve paket servis işlerinde kuryelik hizmeti verenler de bulunmaktadır (İSİG Meclisi, 2022; Kurye Hakları Derneği, 2022: 27). Ancak meslekte farklı çalışma biçimlerine sahip olmanın işe alım süreçlerinde bir etkisi olmadığı görülmektedir. Moto kurye olmak için sürücü belgesi dışında herhangi bir kriter bulunmadığı gibi, mesleki yeterlilik belgesi de zorunlu değildir (ILO-Ankara, 2022: 27). Bu durumun meslekte bir standart sağlamaya engel olduğu gibi, çalışma koşullarının da farklılaşarak ekonomik ve sosyal kazanımların moto kuryeler aleyhine işlemesine neden olduğu görülmektedir.

Moto kuryelerin hizmet sektöründe kullanımının ve özellikle internet kaynaklı online platformlar üzerinden teslimatın yaygın olduğu ülkeler arasında Tayvan, Brezilya, Tayland, Güney Kore gibi ülkelerin olduğu gözlenmektedir. Dolayısıyla bahsi geçen ülkelerde de bu meslek grubunda çalışanları içine alan ve sayısı giderek artan araştırmaya rastlanmaktadır. Örneğin Kore’de yapılan bir araştırmada iş sağlığı ve güvenliği çerçevesinde Dong, Jong ve Byung (2019) motosikletli kuryelerin neden olduğu kazaların ve trafik işareti ihlallerinin özelliklerini inceleme amacıyla 671 motosikletli kuryenin neden olduğu trafik kazalarını analiz etmiştir. Araştırma sonuçlarına göre kaza yeri ve tipine göre kazaların ağırlıklı olarak kavşaklarda ve motor devrilmeleri sebebiyle meydana geldiği, incelenen kazaların ise büyük çoğunlukla küçük yaralanmalarla sonuçlandığı ortaya koyulmuştur. İlaveten kazaların yağmurlu ya da karlı havalarda aksine bulutlu ya da açık havalarda daha fazla yaşandığı belirtilmiştir. Yine yapılan benzer bir başka araştırmada Byun, Park ve Jeong (2020) Kore’de yemek dağıtımını yapan motosiklet sürücülerinin yaşları ile kural ihlali içeren davranışlarına bağlı olarak sürücü ile ilgili faktörler ve kaza ile ilgili faktörler üzerine bir araştırma yürütmüştür. Çalışma bağlamında kaza sonrası yaralanmış 1.317 moto kurye incelenmiştir. İhlal içeren davranışların ergenlerde daha yüksek olduğu, ihlal oranının yaşla birlikte azaldığı ortaya koyulmuştur. Araştırma sonucunda yaralanan sürücülerin %67,4’ünün geçici işçi, %76,1’inin küçük işletmelerde çalışan, %58,7’sinin gece çalışan, %51,5’inin ise bir aydan az iş tecrübesine sahip olan çalışanlar olduğu, gençlerde ise bu oranların sırasıyla %93,5 (geçici işçi), %87 (küçük işletmeler), %79,5 (gece) ve %61,4 (bir aydan az tecrübe) olarak gerçekleştiği tespit edilmiştir.

Bangkok’ta motosikletli kuryeler üzerine yapılan bir araştırmada motosikletli teslimat sistemi ve özellikleri incelenmiştir. Anket ve görüşmeler aracılığıyla Sano, Wisetjindawat, Chu ve Sattayaprasert (2005) tarafından yürütülen bu araştırmayla motosikletli kuryelerin daha çok kimler tarafından ne amaçla kullanıldıkları gibi tespitler yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre tüm Bangkok için motosikletli kuryelerin %80’inden fazlası teslimat belgelerinin ulaştırılmasında kullanılırken, işletmeler arasında teslimat için motosiklet kullanımında en büyük paya bankaların sahip olduğu belirtilmiştir. Tayvan’da ise, gıda dağıtım motosikletlerinin karıştığı kazaların mekânsal analizine yönelik bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Sürücülerin yol tarifleri ve siparişler için telefonlarını kontrol etmesi nedeniyle güvenlik risklerinin arttığı belirtilen araştırmada, bu analizlerin otel, restoran gibi yoğunluğu olan belirli iş yerlerinde kuryelerin risk farkındalığını artırmaya yardımcı olacağı, sigorta şirketlerine bölgesel fiyatlandırma farklılaştırması için bir ölçüt sağlayacağı ve dikkati dağıtan sürüş düzenlemeleri için destek sunabileceği belirtilmiştir (Lin, Shen, Wang ve Yang, 2022: 353-354).

Moto kuryelerin teslimatta önemli bir rol oynadığı Brezilya’da ise, Oliveira, Oliveira, Nascimento, Cordeiro, Meira, Rabay ve Silva (2021) Brezilya’nın Belo Horizonte şehrinde çalışan motosikletli kuryelerin üretkenliğini ve çalışma şartlarını iyileştirmeye yönelik etkenlerin belirlenmesi üzerine bir araştırma yürütmüştür. Belo Horizonte’de motosiklet kuryeleri ile yapılan web tabanlı bir anketten elde edilen veriler neticesinde yürütülen çalışmanın sonucunda motosikletli kuryelerin ağırlıklı olarak belge ve hazır yiyecek teslimatı yaptıkları, günde 100 km’den fazla yol kat ettikleri ve sekiz saatten fazla çalıştıkları ortaya koyulmuştur. Ayrıca teslimat ücretlerinden olumsuz etkilenen üretkenliklerinin finansal ve kariyer yönetimi eğitimleri ile artırılabilceği önerilmiştir.

Ülkemizde ise, moto kuryelerle ilgili çalışmaların ağırlıklı olarak çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği riskleri, çalışma hayatına dair sorunlar gibi konular özelinde ele alındığı görülmektedir. Ayrıca çalışmaların özellikle pandemi sonrası sayıca arttığı ve pandemi döneminde moto kuryelerin artan sorunlarına odaklandığı gözlenmektedir. Örneğin Uçar, Bakırcı ve Harmancı (2006) İstanbul’da çalışan motosikletli kuryelerin iş kazası niteliğinde trafik kazalarını ve bu kazalara neden olan etkenleri belirlemek amacıyla 173 kuryeyle yüz yüze görüşme gerçekleştirmiştir. Araştırma neticesinde bu kazaların arkasındaki en önemli etkenlerin başında uzun çalışma saatleri ve bu çalışma saatleri içerisinde yeterli dinlenme olasılığı bulamamaları olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda motosikletli kuryelerin çalışma koşullarının kaza riskini azaltma yönünde yeniden düzenlenmesinin önemi vurgulanmaktadır.

Türkiye’de moto kuryelerin sorunlarıyla ilgili olarak yapılan önemli çalışmalardan biri de esnaf kurye modelinin getirdiği sorunları tartışan “*Kargo Taşımacılığında Kendi Hesabına Çalışma Aldatmacası Esnaf Kurye Modeli*” adlı çalışmadır. Kıdak (2021) tarafından kurye emeğinin dönüşümüne ilişkin bir araştırma olarak nitelendirilen bu çalışma moto kurye çalışanları arasında *esnaf kurye* olarak başlayan bu çalışma modelinin mevcut durumunu ve uygulamada yaşanan sorunları ortaya koyma noktasında literatürde önemli bir boşluğu doldurduğuna inanılmaktadır. Araştırmanın bulgularında ise esnaf kuryelerin işe girişlerinden hukuki statülerine, sosyal güvenlik haklarından sağlık ve güvenliğe, çalışma süreleri, gelir, örgütlenme gibi pek çok alt başlık altında değerlendirme yapılmıştır. Araştırmada çalışanların statü ve haklarının yanı sıra sektörel düzenlemelere dair önemli öneriler sunulmuştur. Kıdak çalışmasında esnaf kuryelerin mevcut durum ve sorunlarına odaklanırken, Kaya, Akgündüz ve Ahi (2022) ise araştırmalarında, fast food tarzı franchising (zincir) restoranlarda çalışan moto kuryelerin mevcut durum ve sorunlarını ele almıştır. Bu çerçevede araştırmacıların, İzmir’in Buca ve Bornova ilçelerindeki franchising restoranlarda çalışan moto kuryelerin çalışma ilişkileri, işteki sorun ve beklentileri açısından gerçekleştirdikleri araştırma önemli bir örnek olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırma çerçevesinde kolayda örnekleme yöntemiyle 27 moto kuryeye ulaşan araştırmacılar, çeşitli franchising restoranlarda çalışan bu kuryelerle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirmiştir. Elde edilen veriler neticesinde moto kuryelerin mevsimsel çalışma koşulları, işverenle sorunlar, kent trafiği ve altyapı koşulları gibi pek çok sorunu dile getirdikleri görülmektedir. Araştırma süresince kuryeler tarafından, sorunlarının kamuoyunca farkında olunmadığı da belirtilmiştir.

Öte yandan pandemi sürecinde moto kuryelerin kötüleşen çalışma koşulları da birçok araştırmanın bu çerçevede çıkış noktasını oluşturmuştur. Örneğin Öztan ve Özkaplan (2021) öncülüğünde, pandemi koşullarında hizmet sektöründe çalışan alışveriş merkezi çalışanları, moto kuryeler ve özel güvenlik görevlilerinin beklentileri üzerine bir araştırma yapılmıştır. İstanbul’un 23 ilçesinde toplam 600 moto kurye ile yüz yüze yapılan anketlerde, çalışanların önemli bir bölümünün (%41,8) pandemi döneminde işsiz kaldığından bu mesleğe yöneldiği, %73,3’nün haneye en çok gelir getiren kişi olduğu, %37,8’inin sigortasız çalıştığı, %64,5’inin günlük çalışma süresinin 10 saatin üzerinde

olduğu belirtilmiştir. Çalışmada ayrıca trafik ve can güvenliği, hız baskısı, iş yükü, eksik ya da hasarlı ekipman, düşük ücret gibi moto kuryeler açısından önemli pek çok soruna vurgu yapılmıştır. Özbilgin ve Erbil (2021) ise, gig ekonomi üzerinden ele aldıkları ve pandemiyle birlikte sayıları hızla artan moto kuryeli teslimat sektörüne post-hümanist inovasyon çerçevesinde yaklaşmıştır. Çalışmada bireylerin günlük ihtiyaçlarının hızlıca temin edilmesine dayalı bir hizmet sunan moto kuryeli teslimat sektörü çalışanlarının sağladıkları yüksek faydaya rağmen hem elverişsiz çalışma koşullarına hem de birçok tehlikeyle karşı karşıya kaldıkları belirtilmektedir. Pandemi sonrası hızla çoğalan kurye kullanımıyla, emek sömürsünün, güvencesizliğin yanı sıra doğa tahribatının da altı çizildiği çalışmada; doğa, insan ve teknoloji birlikte önemseyen bir sosyo-politik dönüşüm vurgusu yapılmaktadır. Pandemi koşullarının etkisini inceleyen bir diğer önemli araştırma ise, motosikletli kuryelerin Covid-19 pandemisi döneminde iş sağlığı güvenliği koşulları ve iş güvencesizliği düzeyinin incelenmesini içermektedir. 18 farklı şehirden 269 kişinin katıldığı çalışmada, pandemi döneminde çalışanların %17,5'inin kendisinin %70,3'ünün ise iş arkadaşlarının hastalığa yakalandığı, %16'sının güvencesiz çalıştığı, %17,8'nin ise iki yıldan az süredir çalıştığı belirtilmiştir. Ayrıca moto kuryelerin %57,3'ünün sokağa çıkma kısıtlamalarının uygulandığı dönemde 12 saat ve üzerinde çalıştığı bildirilmiştir. Farklı şehirlerde yürütülen bu araştırmanın çıktıları, moto kuryelerin çalışma koşullarını pandemi öncesi ve sonrasını karşılaştırmalı olarak ortaya koyması açısından önem arz etmektedir. Çalışmaya katılanların toplamda %47,6'sının moto kurye olarak çalışması nedeniyle toplumda takdir görmediğini ya da dışlandığını söylemesi ise çalışmanın dikkat çeken bulgularından biri olduğu düşünülmektedir (Başpınar, 2022: 55).

Literatürde bazı araştırmalar ise artan e-ticaret ve sanal platformların, moto kuryeler özelinde ortaya çıkardığı sorunları araştırmıştır. Bu bağlamda, Bahçecioğlu (2022) yaptığı araştırmayla, yemek siparişlerini hızlıca yetiştirebilmek için süratle çalışan motorlu kuryelerin giderek artan oranda yaptığı kazalara ve bu kazalara neden olan yemek sitesi portallarındaki puanlama ve yorum sistemi üzerinden kuryelere işletmelerce yapılan hız baskısına dikkat çekmeyi amaçlamıştır. Bu çerçevede bir yemek sitesi portalındaki yorumlar analiz edilerek, bu yorumların kazalardaki rolü ortaya konulmaya çalışılmıştır. Yapılan kelime analizlerinde ise müşterilerce en çok vurgulanan kavramın “hızlı” şeklinde ortaya çıkması, kazalarda önemli bir faktör olarak görülen hız baskısının arkasında yatan etken olarak düşünülebilir. Bir diğer çalışmada, Güven, Çelik, Aytekin ve Konyalıoğlu (2022) pandemi sürecinde tüketiciler tarafından kullanılan online market ve yemek ürünleri sitelerine dair şikayetleri yine başka bir online platform üzerinden incelenmiş ve konuya ilişkin önemli saptamalarda bulunmuştur. Her ne kadar araştırma spesifik olarak moto kuryeler üzerine yapılmamış olsa da sürecin önemli bir parçası ve şikayetlerin belli adımlarında teslimatçı olarak moto kuryelerin de dahil olması nedeniyle çalışmanın çıktıları önem arz etmektedir. Zira bu online alışveriş kanallarını kullanan ve şikayetlerini dile getiren tüketiciler kurye teslimatçıları için de geri bildirim de bulunmuşlardır. Çalışmada kuryeleri de ilgilendiren en önemli şikayetlerden birinin siparişlerin “*belirtilen zamanda teslim edilmemesi*” olduğu görülmektedir (Güven vd., 2022: 2040). Buradaki şikâyet kuryelerin sıklıkla dile getirdiği ve sadece işverenler değil tüketiciler tarafından da yapıldığı öne sürülen “zaman ya da hız baskısına” da önemli bir örnektir.

Son olarak, moto kuryeler üzerine yapılan bu araştırma ile içerdiği konular itibarıyla çalışma ilişkileri, sosyal güvenlik, iş sağlığı ve güvenliği başta olmak üzere pek çok disiplindeki akademik literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır. Bununla beraber bu araştırma literatürdeki moto kuryelerle ilgili mevcut araştırmalardan önemli ölçüde farklılaşmaktadır. Burada araştırma grubunu oluşturan katılımcıların aktif meslek çalışanlarından oluşmasının yanı sıra mesleğin çalışma koşullarının adil ve daha iyi şartlarda yapılabilmesi için örgütlenmiş çeşitli sivil toplum kuruluşlarının içinde yer alması da önemli rol oynamaktadır. Meslekteki deneyim sürelerinin oldukça uzun olduğu

görülen araştırma grubundaki çoğu moto kuryenin geçmişten günümüze mesleğin kötüleşen şartları ve çalışanların mevcut sosyo-kültürel özelliklerinin ortaya koyulmasında önemli katkıları olmuştur. Ayrıca temsil ettikleri sivil toplum kuruluşları açısından, üyeler adına moto kuryelerin istek, motivasyon ve beklentilerinin dile getirilmesi de araştırmanın çıktılarını diğer çalışmalardan ayırmaktadır.

## II- ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

### A- Araştırma Deseni

Bu çalışmada moto kuryelerin çalışma koşulları ve bu koşullar çerçevesinde çalışma yaşamı içerisinde yaşadıkları sorunlar ele alınmıştır. Bu çerçevede kendileri de meslekte aktif birer kurye olan çeşitli sivil toplum kuruluşlarının temsilcileri de dahil olmak üzere farklı şehirlerde yaşayan ve çalışan 12 moto kurye ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler yoluyla toplanan veriler, içerik analizine tabi tutulmuştur. Ayrıca mülakatların yanı sıra konuya dair hem alanyazın taraması yapılmış hem de araştırma sorunsalını ortaya koyan rapor ve haberler gözden geçirilmiştir. Karasar (2018), yazılı belge taramasını araştırma başarısında önemli bir anahtar olarak nitelendirmektedir. Her çalışmada takip edilen alanyazın taramasının yanı sıra metin, kitap ya da belge içeriğine gizlenmiş kavramları ya da durumları ortaya koymak amacıyla yapılan taramalarının konuyu derinlemesine kavramayı mümkün kılacağını vurgulamaktadır (Karasar, 218: 229-231).

Araştırma nitel araştırma yaklaşımıyla planlanmış bir çalışmadır. Maxwell (2013), nitel yöntemler için genel bir yönergenin olmadığını, kullanılacak yöntemin duruma göre değişebileceğini belirtir. Araştırma yöntemleriyle ilgili kararların, üzerinde çalışılan konulara ve araştırmanın özel durumunun yanı sıra tasarımın diğer bileşenlerine de bağlı olduğunu dile getirmektedir (Maxwell, 2013: 91). Özdemir (2010) ise nitel araştırmaları, bireylerin hem kendi sınırlarını hem de toplumsal sistemlerin derinliklerini keşfetmek üzere geliştirdiği bilgi üretme biçimlerinden biri olarak tanımlamaktadır. İnsan bilgisinin her defasında yeniden yapılandırıldığı nitel araştırmalarda, toplanan verinin araştırmaya katılan katılımcılar ve onların kişisel deneyimleri ile sınırlı olduğundan genelleme yapılamayacağı de vurgulanan önemli bir konudur (Sönmez ve Alacapınar, 2017: 72-74). Birçok nitel çalışmada olduğu gibi bu çalışmada da amaç genelleme yapmak değil, incelenen çalışma grubu içinde bütüncülü görmektir (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 116). Araştırmada ele alınan konunun farklı bakış açılarıyla, derinlemesine ve ayrıntılı incelenmesi amaçlanmıştır.

Araştırma nitel araştırma desenlerinden bir durum çalışması olmakla birlikte, aynı zamanda fenomenolojik desenlemeye de başvurulmuştur. Fenomenolojik yaklaşımın odak noktası insanların tecrübelerini nasıl anlamlandırdığı ve bu tecrübeleri bilince nasıl dönüştürdüklerinin keşfi ve derinlemesine anlaşılabilir açıklanmasıdır. Bu keşif yolculuğunda bazı fenomenlerin nasıl tecrübe edildiklerinin sistematik ve derinlemesine betimlemesi önemli bir gerekliliktir (Patton, 2018: 104). Fenomenolojik yaklaşımda bilincin özü betimlenmekte ve bir bakıma algılama incelenmektedir (Sönmez ve Alacapınar, 2017: 92).

### B- Veri Toplama Aracı ve Süreci

Araştırma çerçevesinde nitel araştırma yöntemlerinde sıklıkla kullanılan yarı yapılandırılmış mülakat (görüşme) tekniği kullanılarak veriler toplanmıştır. Lune ve Berg (2015)'a göre bu teknik, önceden tasarlanmış bir dizi sorunun cevaplarının aranması ve bazı konulara derinlemesine

değinilmesini içermektedir. Sorular mülakat sırasında sistematik ve tutarlı bir sırada sorulur. Ancak katılımcılar bu süreçte konunun dışına çıkma serbestisine sahiptir. Dolayısıyla bu serbestliğin, katılımcıya konuyu olası cevapların dışında daha da derinleştirme fırsatı sunabileceği belirtilmektedir (Lune ve Berg, 2015: 136).

Araştırmada katılımcıların bilgilerini derleyen yedi soru ile açık uçlu soruların yer aldığı yedi adet yarı yapılandırılmış mülakat sorusu veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Görüşmeler katılımcıların farklı şehirlerde ikamet etmeleri ve araştırmaya katılan katılımcıların mesai yoğunluğu dikkate alınarak telefon ya da video konferans şeklinde uzaktan gerçekleştirilmiştir. Birçok görüşme katılımcılar aktif olarak mesaideyken ya da öğle/dinlenme aralarında gerçekleştirilmiştir. Nisan-Ekim 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen mülakatların süresi yine katılımcıların yoğunluklarına bağlı olarak 25 ile 80 dk arasında değişkenlik göstermektedir.

Araştırmaya katılan tüm katılımcılara süreç öncesinde bilgi verilmiş ve onamları alınmıştır. Bilgilendirilmiş onamdaki en temel etik ilke hiç kimsenin araştırmaya katılmaya zorlanmaması ve tüm araştırma katılımlarının gönüllü olması şeklinde ifade edilmektedir. Ayrıca izin almanın yeterli olmadığı, insanların kendilerinden neye katılmaları istendiğinin bilmeleri gerektiğinin altı çizilmektedir. Ancak o zaman bilinçli bir karar verebilecekleri dile getirilmektedir (Neuman, 2014: 151). Sosyal bilimlerde araştırmaya katılımın fiziksel, psikolojik, yasal ya da sosyal riskler barındırabileceğini dile getiren bazı araştırmacılar da potansiyel risk ve faydaların yazılı olarak beyan edilerek, bu risk ve faydaların açıklandığı anlamına gelen ifadelerin yer aldığı bilgilendirilmiş onamın araştırma için önem arz ettiğini ifade etmektedirler (Lune ve Berg, 2017: 43). Bu bağlamda araştırmanın genel çerçevesini ortaya koyan mülakat soruları ile gönüllü katılım ve bilgilendirilmiş onam formu katılımcılara yazılı olarak gönderilmiştir. Araştırmaya katılan tüm katılımcıların farklı şehirlerde olması nedeniyle katılımcıların onamları sözlü ya da görüntülü olarak kayıt altına alınmış ve dosyalanmıştır.

### **C- Veri Analizi**

Günümüzde nitel araştırmalarda bilgisayar destekli içerik analizi programları oldukça sık başvurulan yöntemlerden biri haline gelmiştir. Birçok araştırmacı farklı özelliklere ve görselleştirme araçlarına sahip nitel veri sınıflandıran veya düzenleyen bu ticari programları daha çok kullanır hale gelmiştir. Araştırmacının veri organizasyonu ve analiz aşamasında harcadığı zamanı kısaltması bu programların tercih edilme nedenlerinin başında gelmektedir (Lune ve Berg, 2015: 409-413).

Bu araştırma çerçevesinde de bilgisayar destekli veri analiz programı kullanılmıştır. Gerçekleştirilen mülakatlar araştırmaya katılan katılımcıların tercihleri doğrultusunda sesli ya da görüntülü şekilde kayıt altına alınmıştır. Kayıt altına alınan bu mülakatlar önce transkript edilmiştir. Transkript edilen görüşme formları düzenlendikten sonra bilgisayar destekli MAXQDA 20.4.2 içerik analizi programına aktarılmış ve veriler analiz edilmiştir. İçerik analizinden yola çıkarak elde edilen kodlar arasında benzeşenler ya da kavram tekrarına gidenler arasında birleştirmeye gidilmiştir. Ayrıca daha önce ayrı ayrı kategorileştirilmesi planlanan yasal düzenlemeler ve iş sağlığı ve güvenliği risklerinin, birbirini içeren ve tekrar eden içeriğinden ötürü tek bir kategori altında aktarılmasına karar verilmiştir. Nihayetinde çalışmada iki tema ve altı kategoriye (alt temaya) ulaşılmıştır. Tablo 1 ile tema, kategori (alt tema) ve kod listesi detaylandırmaktadır.



**Tablo 1.** Araştırmaya İlişkin Verilerin Kategorileştirilmesi

Tema	Kategoriler	Kodlar
<b>Çalışma Koşulları</b>	- Hizmet Sektöründe Moto Kuryeler - Çalışma Koşulları ve Yeterlilikleri - Sorunlar	*Kodlar bulgular bölümünde her bir kategori altında ayrı ayrı detaylandırılmıştır.
<b>Çalışma Koşullarını İyileştirecek Faktörler</b>	- Yasal Düzenlemeler ve İSG Riskleri - Örgütlenme Önündeki Engeller - Sorunlara Çözüm Önerileri	

### i) Geçerlilik ve Güvenilirlik

Katılımcılara yönlendirilen mülakat soruları, ilgili alanyazının taranması neticesinde araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Polat (2022) soruların hazırlanması aşamasında pilot görüşmelerle test edilen soruların, hangilerinin işlevsel olduğu hangilerinin ise yeniden gözden geçirilmesi gerektiği, hatta araştırmacının sosyal çevresinden alabileceği geri bildirimlerin de soruların geçerliliğini belirlemede etkili olabileceğini vurgulamıştır. Bu çerçevede hazırlanan mülakat sorularıyla ve sonrasında toplanan verilerle ilgili olarak nitel araştırmalar konusunda uzman iki akademisyenden görüş alınmış ve uzun yıllardır moto kuryelik mesleğinde olan deneyimli bir çalışanla ise pilot görüşme yapılmıştır. Ayrıca toplanan verilerin iki farklı kişi tarafından incelenerek, karşılaştırılmasının da iç geçerliliği artırabileceği belirtilmektedir (Büyüköztürk vd., 2013: 246). Bu noktadan yola çıkarak uzman incelemeleri sonucunda soruların anlaşılır ve verilerin ise araştırmacının amacına uygun olduğu saptanmıştır.

Dış güvenilirliğe katkı sağlamak için, araştırmacının yöntem bölümünde veri toplama araçları, süreci ve nasıl analiz edildiği detaylı olarak açıklanmıştır (Baltacı, 2019: 381). İç geçerliliği sağlamak için ise uzman görüşlerinin yanı sıra, araştırmaya katılan kişilerin kodları içeren bazı söylemleri direkt alıntı şeklinde araştırma raporunda verilmiştir.

Son olarak çalışmanın veri toplama aşamasında uygulanan mülakatların, esnaf kurye statüsünde olmadan ancak kendi motoruyla bağımsız çalışan, sigortalı çalışan ve kendi kuryelerine sahip işveren konumunda olan üç farklı katılımcı profiliyle gerçekleştirilmesiyle çalışmanın güvenilirliğinin artırıldığı düşünülmektedir. Bu yönüyle farklı bakış açılarının çalışmaya rehberlik edeceği öngörülmektedir. Ayrıca farklı bakış açılarının ortaya koyacağı verilerin tanımlanacağı kavramlar, çalışmanın anlamını ve önemini yorumlamaya yardımcı olacağı düşünülmektedir (Neuman, 2014: 167).

### ii) Araştırma Grubu

Araştırmacıların bakış açıları ve kullanılan ölçütlere göre örnekleme teknikleriyle ilgili farklı sınıflandırmalara gidilebilmektedir. Örneklem seçiminde rastgele seçim yönteminin uygulanamaması, araştırma için belli bir katılımcı listesinin olmaması ya da bulunamaması ve evren içinde katılımcıların diğer katılımcılar aracılığıyla kolaylıkla erişilebilir olmasından kaynaklı olarak, bu araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme tekniklerinden kartopu örnekleme yöntemi uygulanmıştır (Arslan, 2018: 123-127; Gitmez, 2020: 365-366). Ulaşılan ilk kişinin aktardığı bilgiyle diğer kişilere ulaşıldığı ve veri elde edildiği bu yöntem, nitel araştırmalarda oldukça sık kullanılmaktadır. Ayrıca, teknoloji sayesinde bu yöntemle farklı coğrafyalarda yaşayan bireylerle ulaşmak ve araştırmaya dâhil etmek mümkün olabilmektedir (Kozak, 2018: 108-109).

Kartopu örnekleme yöntemiyle farklı şehirlerde yaşayan, çalışma deneyimi, süresi ve veri

değişen on iki moto kuryeye ulaşılmıştır. Mülakat sürecinin başında internet araştırmaları üzerinden ulaşılan katılımcıdan elde edilen bilgiler ve tavsiyelerden hareketle bir diğer katılımcıya ulaşılmış, bu katılımcıların sosyal ağ bağlantıları kullanılarak yeni katılımcılarla görüşmeler sürdürülmüştür. Kartopu örnekleme sayesinde ulaşılmaması güç katılımcıların da araştırmaya dahil edilmesi sağlanmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2018: 133).

Katılımcılara moto kurye olarak çalışan diğer kişilerin isimleri sorulmuş ve araştırmaya katılabilecek yeni kişileri yönlendirmeleri istenmiştir. Bu yöntemle bir katılımcıdan yönlendirdiği bir diğer katılımcıya doğru katılımcı zinciri oluşturulmuştur (Lune ve Berg, 2015: 72). Ayrıca bu örnekleme yöntemi, konuya ilişkin zengin bilgiye ulaşılabilecek birey ya da kritik durumları bulmak için kullanılan bir yaklaşımdır (Patton, 2018: 237; Yıldırım ve Şimşek, 2021: 120). Aziz (2018) örneklemin ana kitle hakkında çok iyi bilgi sahibi olması gerektiğinin altını çizer. Bu bağlamda katılımcıların meslekteki yılları ve mesleğe dair örgütlenen sivil toplum kuruluşlarındaki çeşitli seviyelerdeki görevleri göz önüne alındığında bu kıstasın da sağlandığı düşünülmektedir.

Araştırmaya dahil olan katılımcıların hepsinin cinsiyeti erkek olup, yaşları 27-50 arasında değişkenlik göstermektedir. Araştırma grubunda yer alan katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 2'de detaylandırılmıştır. Ancak katılımcıların kimlikleri gizli tutulmuş, gerçek isimleri yerine MK (moto kurye) kısaltması kullanılmıştır.

**Tablo 2.** Katılımcıların Demografik Bilgileri

Katılımcı	Yaş	Şehir	Medeni Durum	Eğitim	Meslekteki Deneyim Yılı	Mevcut İş/ İşyerindeki Çalışma Süresi	Yürüttüğü Görev*
MK1	35	Antalya	Evli	Lise	14	2 yıl	Dernek Başkanı
MK2	45	İstanbul	Bekar	Lise	3,5	6 ay	Haber editörü
MK3	50	Adana	Evli	Ortaöğrenim	15	5 yıl	Dernek Başkan Yrd.
MK4	50	İstanbul	Evli	Lisans	17	11 yıl	Dernek Genel Sekreteri
MK5	42	Eskişehir	Evli	Ortaöğrenim	20	3 yıl	Konfederasyon Başkanı
MK6	35	Sakarya	Evli	Lise	12	4 yıl	Dernek Başkanı
MK7	40	Çanakkale	Evli	Lise	13	2 ay	Dernek Başkanı
MK8	38	Bursa	Evli	İlkokul	22	-	Federasyon Başkanı
MK9	27	Ankara	Bekar	Lise	5	1 ay	Dernek Başkan Yrd.
MK10	29	İstanbul	Evli	Önlisans	11	8 ay	Kurucu Başkan
MK11	36	Ankara	Evli	İlkokul	17	3 ay	Dernek Kurucu Üye
MK12	32	İstanbul	Evli	Lise	15	1 hafta	Haber Sorumlusu

\*Katılımcıların kuryelik mesleği dışında sivil toplum kuruluşlarında yürüttüğü görevler

### iii) Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada görüşmecilerin özellikleri ve coğrafi konumları açısından bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Moto kuryeler için çalışmalar yürüten sivil toplum kuruluşlarında, aktif olarak görev alan katılımcılar ile görüşülmüş olması araştırma için özellikle belirlenen bir sınırlılıktır. Coğrafi açıdan ise, ticaret hacimleri ve iş potansiyelleri düşünerek, araştırmada öncelik İstanbul, Ankara, Bursa gibi büyükşehirlerde ikamet eden ve çalışan moto kuryelere yer verilmiştir. Adı geçen büyükşehirlerin yanı sıra araştırmada hedeflenen örneklem büyüklüğü ve çeşitliliğine yaklaşıma kadar diğer il ve büyükşehirlerden de katılımcılara yer verilmiştir.

#### iv) Araştırmanın Etik İzni

Bu araştırmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” içeriğinde belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümünde yer alan ve “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” olarak belirtilen hiçbir eylem gerçekleştirilmemiştir. Çalışma, Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu’nun 2022-4 toplantı no ve 01.04.2022 karar tarihli etik kurul izni ile gerçekleştirilmiştir.

### III- BULGULAR

Araştırmada elde edilen bulgular altı başlık altında özetlenmiştir. Araştırma çerçevesinde kategori olarak da nitelendirilen bu başlıklar altında katılımcıların aktardığı görüş ve tespitler özetlenmektedir. Daha önce de belirtildiği üzere MAXQDA 20.4.2 programı verilerin analiz edilmesinde kullanıldığı gibi görselleştirme adımında da kullanılmıştır. Araştırma sorularından yola çıkarak araştırmaya katılanların görüşmelerde dile getirdiği bilgiler neticesinde elde edilen kavramlardan bir kod bulutu oluşturulmuş ve bu kavramlar Şekil 1’de görselleştirilmiştir. Bu görselde metinlerde en az 3 kez tekrar eden kodlar yer almaktadır. Ayrıca araştırma bulguları neticesinde oluşturulan kodlar da hiyerarşik kod-alt kod bağlantısıyla her bir başlık altında görselleştirilmiştir.

Şekil 1. Kod Bulutu



#### A- Hizmet Sektörü İçinde Moto Kuryeler

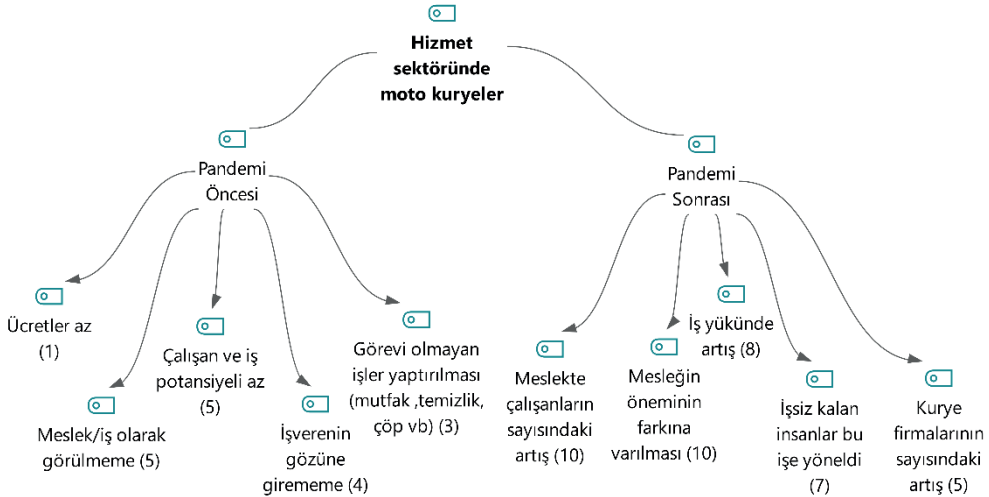
Araştırmaya katılan moto kuryeler mesleğin hizmet sektörü içindeki yerine vurgu yapmış ve giderek artan önemine dair söylemlerde bulunmuştur. Mesleğe ilişkin değerlendirmeler pandemi öncesi ve pandemi sonrası olarak farklılık göstermektedir. Zira meslekte uzun yıllardır çalışan moto kuryeler, pandemi öncesinde yapılan işin bir meslek olarak görülmediği, işverenin bu mesleğe ilişkin yaklaşımının olumsuz olduğu, hatta beraber çalıştığı işverenlerden görev tanımlarında bulunmayan pek çok talimat aldıklarını da belirtmiştir. Bu talimatlar arasında mutfağa destek vermek, temizlik

yapmak, çöp dökmek, reyon dizmek gibi işler yer almaktadır.

“Dükkânın içindeki işleyişle alakamız olmamalı. Biz servisi ulaştıran tarafız. Ama patron işletmelerinde bu standart sağlanamıyor. Kuryeye dolap dizdiren, çöp döktüren, masa sildiren, salata yaptıran işletme sahipleri var. Bunlar kuryenin işi değildir. Ama yaptığımız işi küçük gören, basitleştiren patronlar var. Bunu denetleyen olmadığı gibi mesleğin standardını sağlayan bir düzenleme de yok.” (MK9)

Her ne kadar moto kuryelik mesleği, e-ticaretin gelişimine bağlı olarak teslimat zinciri içerisinde artan bir önem kazansa da mesleğe talebin pandemi sonrası daha da arttığı tüm katılımcılar tarafından dile getirilen önemli bir konudur. Hem moto kuryelere olan ihtiyacın farkına varılması hem de meslekte çalışanların sayısındaki ve iş yükündeki artış özellikle altı çizilen hususlardır. Ancak pandemi koşullarında işsiz kalanların veya sonrasında çalıştığı mesleği beğenmeyerek moto kuryelikte daha çok kazanç olduğu düşüncesiyle mesleğe yönelenlerin sayısında hızlı bir artış yaşanmıştır. Ama bu artışla beraber birçok sorunun da ortaya çıktığı altı çizilen bir başka konudur.

Şekil 2. Hizmet Sektöründe Moto Kuryeler



“E-ticaretin gelişmesiyle önemi arttı. İnsanlar pandemiyle özdeşleşirse de aslında pandemi öncesinde de talep artışı vardı. Pandemi bu süreci hızlandırdı. Herkesin eve kapanması, paket servislere yönlendirdiği gibi tüm ihtiyaçlar evden kuryeler aracılığıyla giderildi.” (MK2)

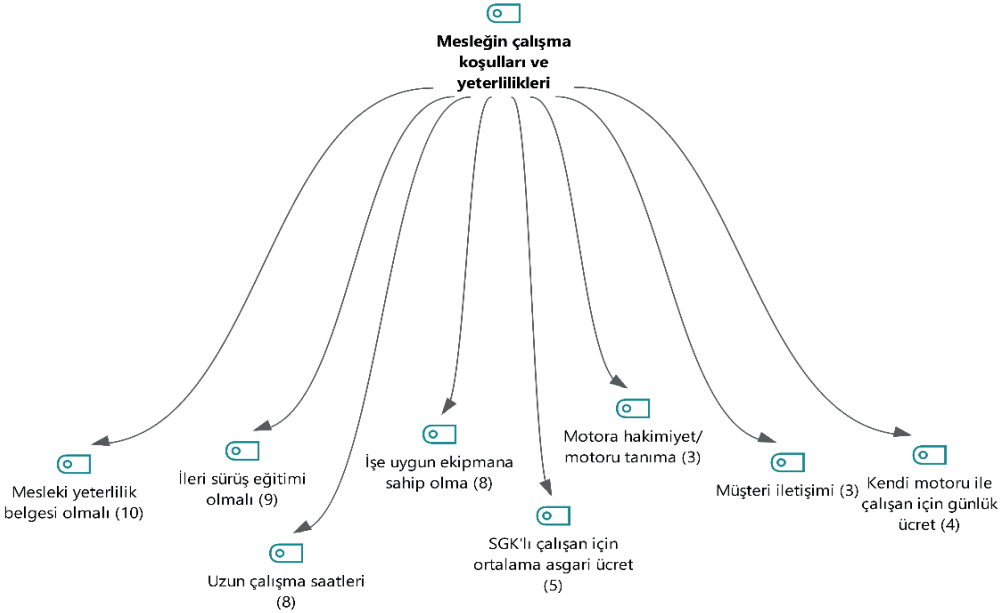
“Pandemi bu mesleğin popülerliğini, bilinirliğini artırdı ama aynı zamanda kartopundan kontrolsüz bir çığa da dönüştürdü. Tam kapanmalar da ilk önce dağıtım işlerini mesleği gerçekten kuryelik olanlar yaptı. Ama sonraları kapanma sürecinde işini kaybedenler ya da mevcut işini beğenmeyenler kazançlı olduğunu düşünerek bu işi yapmaya başladılar. Çalışan sayısı yüzde iki yüz arttı. Otuz senedir yapılan mesleğin çalışan sayısı sadece 1,5 senede yüzbinler eklenerek çoğaldı.” (MK4)

## B- Moto Kuryelik Mesleğinin Çalışma Koşulları ve Mesleki Yeterlilikleri

Araştırmaya destek veren katılımcıların mesleğin çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve mesleki yeterlilik kriterlerinin yükseltilmesi yönünde ortak görüş birliği içerisinde oldukları gözlemlenmiştir. Hemen hemen tüm katılımcılar moto kurye olarak çalışacak kişinin mesleki yeterlilik belgesine sahip olması, ileri sürüş eğitimine tabi tutulması ve işe uygun ekipmanı kullanması konusunda

hem fikirdir. Ayrıca motor sürücülerinin almış olduğu sürüş eğitimleriyle birlikte kullandıkları motoru tanıma, zorlu trafik koşullarında motora hâkim olma gibi yetkinlikleri olmaları gerektiği belirtilmiştir.

Şekil 3. Çalışma Koşulları ve Mesleki Yeterlilikler



“Profesyonel eğitim gerektiren bir meslektir. Çünkü motor üzerinde hayatta kalmak zordur. Eğitim almadan sadece ehliyete sahibi olmak yeterli değil. Ama insanların para ve kazanç mücadelesi maalesef meslekte eğitimsiz ve yetersiz çalışanların artmasına neden oldu. Halen de her şehir için konuşuyorum kaza haberi almadığımız bir gün geçmiyor.” (MK5)

Ancak mesleğin çalışma koşullarının da dışardan görüldüğü kadar kazançlı olmadığı katılımcılar tarafından vurgulanan önemli bir husustur. Meslekte uzun yıllardır çalışan ve yıllar içerisinde oldukça deneyim kazanan “meslek erbapları” kendi çalışma zamanını ve şartlarını belirleyebilmektedirler. Zira görüşmelerimiz süresince bu konuyu vurgulayan katılımcılarımız olmuştur. Ancak bu katılımcılarımız meslekteki çalışma süresi yeni olan ve mevcut koşullarda zorlanan çalışma arkadaşları için oldukça endişeli olduklarını da sık sık dile getirmiştir. Katılımcılar kurumsal firmalarda çalışan moto kuryelerin asgari ücret düzeyinde kazandığını kendi motoruyla çalışanların ise çalıştığı saat ya da teslimat üzerinden kazanç elde ettiğini vurgulamıştır. Dolayısıyla uzun ve aralıksız saatler çalışmanın getirdiği bir çalışma sistemi ortaya çıkmaktadır. Bu noktada mesleğin öne çıkan noktalarından biri de uzun çalışma saatlerini içeren bir iş olmasıdır. Bu konu meslek elemanlarının en çok altını çizdiği sorunlardan biri olarak da dikkat çekmektedir.

“Pandemi sonrasında çevremizde mesleki olarak yeterli olmayan insanlar türedi. Daha önce motora binmemiş, motor üstünde bir kış geçirmemiş, trafiği okuyamayan, trafik tahmini, çevre ya da adres bilgisi olmayan kişiler mesleği yapmaya başladı. Herkes bu işten kazancın iyi olduğunu düşünerek moto kurye olmaya başladı. Ama durum dışardan görüldüğü gibi değil.” (MK9)

“Bu işte bir standart yok. Herkes farklı ücret ve koşullarda çalışıyor. Kurumsal firmada çalışanın

*izin günü var ama asgari ücrete çalışıyor. Kendi motoru olan çalışabildikçe günlük kazanıyor ama onun da izin günü, sosyal hayatı yok. Esnaf kurye olan 3-4 bin fazla kazanıyor ama bu kazancı da masraflarına gidiyor.” (MK12)*

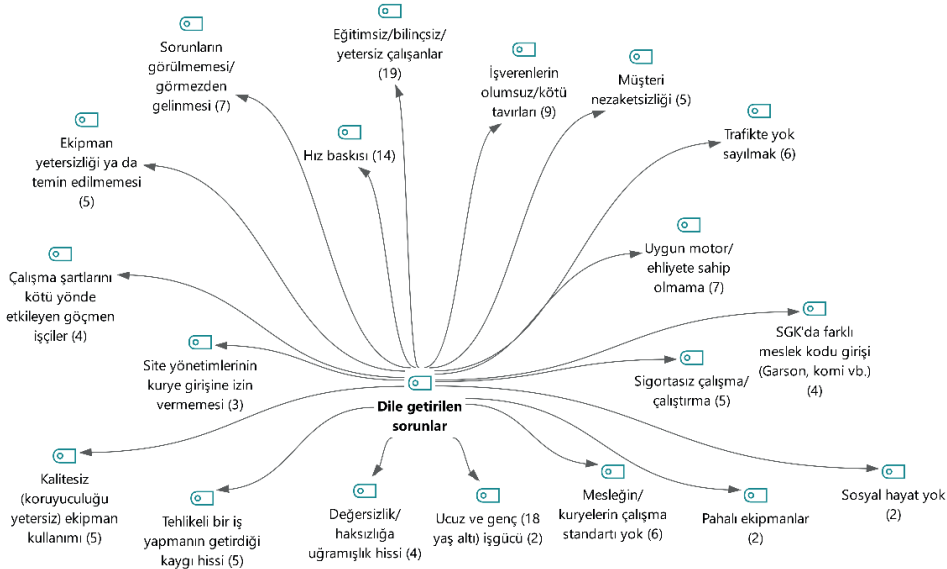
### C- Moto Kuryelerin Sorunları

Tüm katılımcılar mesleğin hak ettiği saygıyı ve desteği görmesinde çalışma şartlarının insana yakışır iş koşullarına ulaşması gerektiği konusunda hem fikirdir. Bu noktada hemen hemen araştırmaya katılan her katılımcı çeşitli sivil toplum kuruluşlarında görev almakta, yeni oluşacak örgütlenmeler içinde bulunmak için çaba göstermekte ya da yazılı ve görsel basın aracılığıyla kamuoyu farkındalığı yaratmak için içerik üretmektedir. Ancak mesleğin öne çıkan ve çözüm bekleyen pek çok sorunu olduğu da araştırma çerçevesinde tespit edilen önemli bir husustur. Moto kuryelerin en çok dile getirdiği sorunlardan biri mesleki olarak eğitimsiz, bilinçsiz ya da yetersiz çalışanlardır. Özellikle pandemi sonrasında hızla çoğalan moto kuryelerin mesleğin kamuoyu nezdinde yanlış algılanmasına neden olduğu ve çalışma şartlarını kötü yönde etkilediği belirtilmektedir.

*“Pandemi sonrasında bilinçsiz ve amatör bir kitle ortaya çıktı. Bunlara moto kurye değil paketçi diyoruz. Zaten kendileri de kabul ediyor bu ismi. Bu işi amatörce yapan kişiler yüzünden mesleğin adı lekelenmekte. Onlar yüzünden bize serzeniş var. Onların kuralsızlığı ve davranışları bize yansıyor. İnsanların bilinçaltındaki moto kuryelere olan kötü imajı silemiyoruz. Amacımız bunu değiştirmek, paketçilikle moto kuryeliği ayırmak.” (MK5)*

*“Basında haber yapılan tüm moto kurye kazalarına bakın. Hepsi aynı motor grubunun yaptığı kazalar. Arkalarında kocaman taşıma kutusu olan küçük motorlar.. Bir tane gerçek motosikletli kuryenin motoru daha büyük olan, üzerinde kendi koruyucu ekipmanı yeleği olandan bahsediyorum kazasını göremezsiniz.” (MK4)*

#### Şekil 4. Moto Kuryeler Tarafından Dile Getirilen Sorunlar



Hız baskısı ise bir diğer önemli sorun olarak vurgulanmaktadır. Görüşme yapılan moto kuryeler, hızlı teslimat yapılması yönündeki baskının pek çok kuryenin ölümcül ya da yaralanma içeren

kaza yapmasına neden olduğunu dile getirmektedir. Hız baskısının, yeterli eğitim ve bilince sahip olmayan moto kuryeler söz konusu olduğunda, sonuçlarının daha ağır olduğu belirtilmektedir. Ayrıca araştırmaya katılan pek çok moto kurye işverenlerin kötü tavırlarından, müşteri nezaketsizliğinden, trafikte yok sayılmaktan, site yönetimlerinin kurye girişine izin vermemesinden, çalışma şartlarını kötü yönde etkileyen göçmen işçilerden, çocuk veya genç kuryelerden kaynaklı sorunları dile getirmiştir. Ekipmanların işverence temin edilmemesi ya da kalitesiz ekipmanlar kullanılması, işe uygun ehliyete sahip kişilerin çalıştırılmaması, bazı meslek çalışanlarının sigortasız çalıştırılması ya da sisteme farklı meslek kodları girilerek işe başlatılması katılımcıların işveren tarafında en çok şikâyet ettikleri konular arasındadır. Araştırma süresince bazı moto kuryelerin dile getirdiği tehlikeli bir iş yapmanın getirdiği kaygının yanı sıra değersizlik ve haksızlığa uğramışlık hissi de çalışmada altı çizilmesi gereken önemli noktalar arasında olduğu düşünülmektedir. Katılımcılardan bazıları ise, mesleğin artan sorunları yüzünden moto kuryeliği bırakmayı düşündüğünü ancak iş bulma zorluğu nedeniyle çalışmaya devam ettiklerini de eklemiştir.

*“Bahşişi geçtik en azından bir güler yüz bir teşekkür olsa! Ama paket elimizden alınıp, bir şey demeden yüzümüze kapılar kapanıyor.”* (MK1)

*“Apartmanların olduğu siteler en büyük sıkıntımız. Site girişinde moto kurye giremez yazıyor. Güvenlik bizi içeri almıyor. Ama kurye keyfi gelmiyor ki. Senin kargonu, yemeğini, paketini getiriyoruz. Bu sefer inip teslimat için 300-500 metre yürüyoruz site içinde. Sonra nerde kaldı yemeğim diye hesap soruyor müşteri.”* (MK3)

*“Her sene aramızdan “bu sene de yapayım bir daha yapmayacağım, dükkân açıp çalışacağım ya da başka iş yapacağım” diyenler çıkar. Ama meslekten kurtulamayız. Çünkü yaptığımız iş vasıf istemediğinden başka bir sektörde yeni bir iş bulmamız zor oluyor. Tekrar motosiklete geri dönüyoruz.”* (MK7)

*“Kurye kurallara uysun, kırmızı ışıpta beklesin, kaldırıma çıkmasın, yolu kullanıp araçları da rahatsız etmesin! Ama paketi, kargoyu ekipmansız ve koruyucusuz en hızlı şekilde teslim etsin. İşte sistemin istediği!”* (MK12)

## **D- Mesleğin Yasal Düzenlemeleri ve İş Sağlığı ve Güvenliği Riskleri**

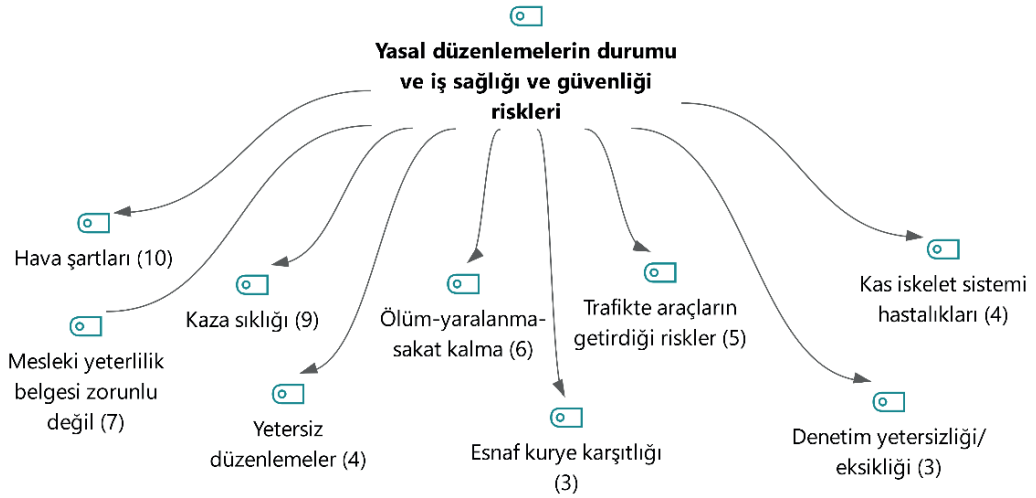
Araştırmaya katılan moto kuryeler mesleğin yasal düzenlemelerine ilişkin oldukça olumsuz bir tablo ortaya koymuştur. Yetersiz düzenlemelere ve denetim eksikliğine vurgu yapan kuryeler sadece kuryelerin değil işverenlerin de denetlenmesi hususunda ortak görüşlerini bildirmiştir. Sektörde mesleki yeterlilik belgesine sahip olmayan birçok moto kurye olduğunu ve işverenlerce de işe başlamada zorunlu tutulmadığını dile getiren katılımcılar bu konu özelinde ivedilikle bir düzenleme yapılması gerektiğini vurgulamıştır.

Bazı katılımcılar ise çalışma saatini ve koşullarını belirleyerek *kendi kendinin patronu olma* vurgusuyla kurumsal şirketler tarafından bir dayatmaya dönüşen esnaf kurye uygulamasının çalışanları ekonomik ve sosyal olarak sömüren bir sisteme dönüştüğünü belirtmiştir. Görüşmelerde özellikle sigorta, izin, kıdem tazminatı gibi maliyetlerden kurtulmak isteyen kurumsal firmaların dayattığı bu sistemin binlerce çalışanı, İş Kanunu çerçevesinde işçi-işveren ilişkisinin getirdiği birçok hak ve güvenceden mahrum bıraktığı bir düzene mahkûm etmekte olduğu gözlenmiştir. Zira esnaf kurye olarak çalışanlar sigorta primlerini kendi yatırmak zorundadır. Ayrıca tüm benzin, bakım, sigorta, tamir vb. gibi masraf ve giderler de çalışana aittir. Kaza yapan, hasta olup çalışamayan ya da yeterince teslimat dağıtımı yapamayanlar gelir kaybı yaşadığından, sistem çalışanları uzun süre, aralıksız ve yoğun çalışmaya itmektedir.

İş sağlığı ve güvenliği riskleri ise moto kuryelerin çalışma koşulları açısından en sorunlu alanları arasındadır. Yaz kış demeden zorlu hava şartları içinde çalışan, her gün trafikte dikkatsiz araçların getirdiği risk ve tehlikelerle karşı karşıya kalan kuryeler sık sık kaza riski ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu kazaların birçoğunda moto kuryeler ciddi yaralanmalar nedeniyle sakat kalma riski yaşamakta ya da hayatını kaybetmektedir. Meslek hastalıkları açısından da moto kuryelerin çeşitli risklere açık olduğu görülmektedir. Günde ortalama en az on saat motor üzerinde geçiren kuryeler arasında kas ağrısı ve güçsüzlüğü, sırt ve bel ağrısı, kireçlenme gibi kas iskelet sistemi hastalıkları oldukça yaygındır. Sürekli yolda olmanın getirdiği trafik ve motor gürültüsünün de zamanla işitme kayıplarına yol açması, görmede azalma, hava koşullarından bağımsız sürekli rüzgâra karşı yol almanın getirdiği fiziksel zorluklar da moto kuryelerin altını çizdiği tehlikeler olarak dikkat çekmektedir. Rüzgârın hem sürüş üzerindeki olumsuz etkileri hem de solunum yolu hastalıkları açısından risk teşkil etmesi moto kuryelerin altını çizdiği önemli bir sorundur.

*“Motorla kaza yapmayan kurye yoktur. Artık küçük sıyrıkları ya da yaralanmaları kazadan saymıyoruz. Öyle çok ölüyor ve ağır yaralanıyoruz ki meslek hastalıklarını konuşacak durumda değiliz.” (MK2)*

Şekil 5. Yasal Düzenlemeler ve İSG



*“Şirketler ekipman vermiyor. Üzerimizden çok kazanıyor ama ekipman sağlamıyor. Kasklar kişiye özel değil. Kafasına büyük gelse de ortak kullanımlı bu ekipmanları kullanmak zorunda kalıyor elemanlar. Kaza durumunda da güvenliği sağlamıyorlar bunlar zaten. Bizim gibi sıcak bölgelerde de ekipman giymek istemiyor çalışan. Biz de “kanın akacağına terin aksın” diyor, zorla giydiriyoruz...” (MK1)*

*“Oraya girmeyin, buradan gitmeyin. Yoldan gidiyoruz, arkamızdan korna ve selektör yoldan çekilin...Peki biz nereden gideceğiz? Sana paket ya da yemek getiriyoruz!” (MK3)*

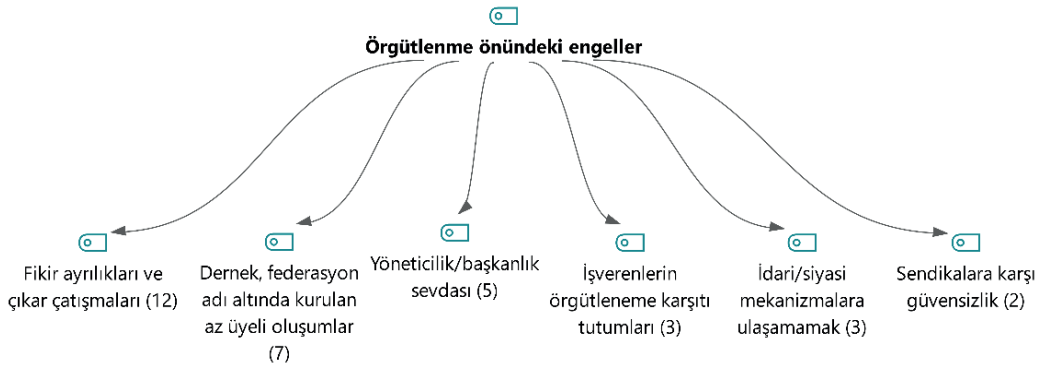
*“Eğer hızlı değilsen akşam motorun anahtarını bırak derler, motor seninse yarın gelme kardeşim derler.” (MK12)*



## E- Moto Kuryelerin Örgütlenmesi Önündeki Engeller

Moto kuryeler pek çok meslekten farklı olarak birçok ilde birden fazla dernek, federasyon ya da konfederasyon kuran meslek grubundan biridir. Ancak yaygın şekilde ortaya çıkan bu sivil toplum kuruluşu örgütlenme hareketinin çalışanlar tarafından eleştirildiği de gözlemlenmiştir. Araştırmaya katılan moto kuryeler her ilde ortaya çıkan bu oluşumların zamanla amacından saptığını, bir güç ve iktidar elde etme çabasına dönüştüğünü vurgulamıştır. Zamanla bireyler arasında ortaya çıkan fikir ayrılıkları ya da çıkar çatışmalarının örgütlerde bölünmeleri de beraberinde getirdiği ve sonuç olarak dernek ya da federasyon adı altında az üyeli küçük grupların ortaya çıktığı belirtilmiştir. Bu duruma neden olan etkenler sorulduğunda ise bazı moto kuryeler açık yüreklilikle “*yöneticilik ya da başkanlık sevdası*” şeklinde cevap vermiştir. İşverenlerin işletmelerde ortaya çıkan sendikal örgütlenme yolundaki hareketleri de çeşitli yöntemlerle engel olmaları ya da çalışanların sendikal örgütlenmeye karşı güvensizliği araştırmada dile getirilen düşünceler arasındadır. Bazı moto kuryeler kendi çabaları ile idari makamlara ulaşmaya çalıştıklarını ama bu çabalarının da karşılık bulmadığını belirtmiştir.

Şekil 6. Örgütlenme Önündeki Engeller



“Bizim kuryeler arasında başkan olma sevdası var. Arkadaş grupları bir araya geliyor. Dernek, federasyon hatta konfederasyon kuranlar var. Şu başkan olma sevdası bırakılırsa daha çok büyüyebiliriz, bir araya gelebiliriz.” (MK8)

“Arkadaşlarla birlik beraberlik sağlayamıyoruz. Herkes başkan olmak istiyor. Çekememezlik, menfaat peşine düşme var.” (MK11)

## F- Moto Kuryelerin Sorunlara Yönelik Çözüm Önerileri

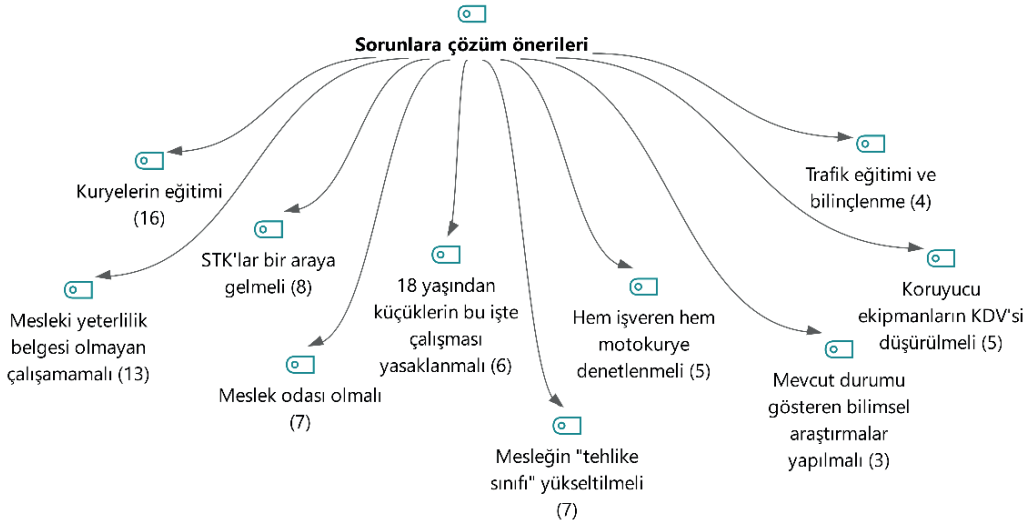
Araştırmaya katılan moto kuryelerin mesleğin çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve meslektaşlarının daha iyi şartlarda ekonomik ve sosyal haklar elde etmesi konusunda öneri getirdikleri en önemli başlıklardan biri kuryelerin eğitimidir. Mesleğin sorunlarının tartışıldığı noktada özellikle çalışanların mesleki eğitimsizliklerine, yetersizliklerine ya da bilinçsizliklerine vurgu yapan katılımcılar, mesleki yeterlilik belgesinin işletmelerce zorunlu tutulmasının ve bu belgeye sahip olmayan moto kuryelerin çalıştırılmamasının bu hususta bir başlangıç olacağı konusunda hem fikirdir. Katılımcılar başta bir meslek odası kurulumuyla başlayacak dayanışma hareketinin diğer sivil toplum kuruluşlarının bir araya gelmesiyle de güçleneceğini belirtmektedirler. Ayrıca kurulacak

çeşitli platformlarla da mesleğin gelişimine katkı sağlamak amaçlanmaktadır<sup>2</sup>.

“Kurye ve işverenlerin bilgilerini bir platformda toplamak istiyoruz. Bu platform sayesinde güvenilir ve doğru bilgilere ulaşabileceğiz. Böylelikle hem meslekte yer almaması gereken kuryeleri ayıklayacağız hem de elimizde işverenlere dair sağlıklı bilgi olacak. Her iki taraf için de faydalı bir sistem olacak.” (MK10)

Mesleğin tehlike sınıfının yükseltilmesi ise vurgu yapılan bir diğer önemli noktadır. Az tehlikeli sınıfta yer alan mesleğin, kimi katılımcılarca tehlikeli kimi katılımcılarca ise çok tehlikeli sınıfa yükseltilmesi önerilmektedir. Hem motor kaynaklı hem de işin yürütümü süresince ortaya çıkan birçok riskin kaza ya da hastalıkla sonuçlanma olasılığı, moto kuryelerce mesleğin tehlike sınıfının yükseltilmesi talebinin gerekçeleri arasındadır.

Şekil 7. Mesleğin Sorunlarına Yönelik Çözüm Önerileri



Bahsi geçen önerilerin yanı sıra katılımcılar çocuk ya da genç kurye olarak görülen on sekiz yaşını doldurmamış kuryelerin idari makamlarca yapılacak sıkı denetimlerle çalıştırılmasının önüne geçilmesini talep etmektedirler. Bu noktada trafikteki kuryeler kadar işletmelerin de denetlenmesine vurgu yapılmıştır. İlaveten trafik eğitimi ve toplumsal bilinçlenmeye vurgu yapan katılımcılar, motorlarında yol hakkı olduğu, trafiğin bir parçası olduğu ve araç kullanıcıları tarafından dikkate alınmaları konusunda gerek okullarda gerekse de sürücü kurslarında daha fazla bilgilendirme yapılması gerektiğinin altını çizmiştir. Bu noktada ölümlü kazalarında önüne geçilmesi amacıyla, idari makamlarca yapılacak girişimlerle mevcut durumu gösteren bilimsel çalışmalardan kamu spotlarına kadar her türlü yazılı ve görsel araç kullanılarak toplumsal bilinçlenmenin ivedilikle gerçekleşmesi gerektiği paylaşılmıştır.

<sup>2</sup> Mülakatların yürütüldüğü dönem aralığında mesleki yeterlilik belgesinin zorunlu kılınması ve meslek odasının kurulması yönünde çalışmalar yürütüldüğü bilgisi edinilmişti. Ancak araştırmanın yayına hazırlandığı dönemde bu çalışmaların halen bir neticeye ulaşmadığı sadece meslek odasının kurulmasıyla ilgili gerekli başvuruların yapıldığı, konuya dair sürecin ise devam ettiği bilgisi alınmıştır.

*“Araç sürücülerinin de motorları görmesi ve fark etmesi gerek. Ehliyet eğitimlerinin verildiği kurslarda özellikle bu durum daha çok vurgulanmalı. Motorların da yoldan gitme hakkı olduğu anlatılmalı. Kurslarda bu konunun üzerinde durulmalı.” (MK6)*

Ancak öneriler bunlarla da bitmemiş, araştırmaya destek veren moto kuryeler özellikle kendi aralarında sıklıkla konuştukları koruyucu ekipman sorununa dikkat çekmiştir. Katılımcılar sorunun sadece işverenlerin ekipman ya da koruyucu malzeme sağlamaması olmadığı, kendi imkanlarıyla da ekipman satın almada zorluklar yaşadıklarını belirtmiştir.

*“Günümüz şartlarında iyi ekipmanlar belimizi büküyor, bizi maddi olarak çok zorluyor. Bazen ikinci el bazen tarihi geçmiş ekipmanlar kullanıyoruz. Ürünler elden ele dolaşiyor. Kendi aramızda sosyal medya gruplarımız var. Biri az kullanılmış kask satıyor, bir başkası dizlik. Bu şekilde birbirimizi idare ediyoruz.” (MK7)*

Kendi ekipmanını kendi almak isteyen bazı moto kuryeler günümüz ekonomik koşullarında malzemelerin ithal olmasından kaynaklı yüksek fiyatlarla karşı karşıya kaldıklarının altını çizmiştir. Bu durumda kimi zaman ikinci kalite kimi zamanda ikinci el alma yoluna giden çalışanlar, bu malzemelerin yüksek olan KDV’lerinde indirim talep etmektedirler. Böylelikle işveren tarafından bu konuda yalnız bırakılan kuryelerin, kendi imkanlarıyla da olsa güvenli malzeme ve koruyucuya ulaşabileceğinin altı çizilmektedir.

## SONUÇ

Moto kuryelerin sorunlarına ve çözüm önerilerine odaklanıldığı bu araştırmada hem çalışanlar hem de işverenler üzerinde uygulanacak etkili denetimler çözüm sürecinin başlangıcı olarak görülmektedir. Zira pandemi sürecinde yaşanan kısıtlamalar ve kapanmalar, tüketicileri online alışverişe yönlendirmiş, bu süreçte hem tüketiciler hem de işletmeler açısından teslimat hizmetlerine olan talep de artmıştır. Pandemi sonrasında ise, online alışveriş günlük hayatın bir parçası olmuş hem kurye hem de kurye firmalarının sayısında büyük bir artış yaşanmıştır. Bugün çeşitli platformlarda hizmet veren moto kuryeler, iğneden ipliğe, gıdadan ilaca her türlü siparişi gün içerisinde müşterilere ulaştırmaktadır. Ancak teslimat hizmetleri için daha fazla talep olması, işletmelerin yeni çalışan ihtiyacını da doğurmuş, bu durum pandemi sürecinde ya da sonrasında işsiz kalan ve yeterli niteliklere sahip olmayan çalışanların da kuryelik işine yönelmesine neden olmuştur.

Ancak moto kuryeler arasında mesleki olarak yetersiz, eğitimsiz, ya da bilinçsiz çalışanların arttığı, on sekiz yaşından küçük çocuk ya da gençlerin moto kurye olarak çalıştığı, uygun motor ya da ehliyete sahip olmayan kuryelerin arttığı, göçmen işçilerin de dahil olduğu kayıt dışılığın mesleğin standardı haline geldiği görülmektedir. Bu durum meslek elemanlarını ekonomik ve sosyal olarak olumsuz etkilenmektedir. Diğer taraftan, işveren tarafından ekipman sağlanmayan ya da kalitesiz koruyucu ve ekipman kullanmak zorunda bırakılan çalışanlar, kendi imkanları ile ekipmanlarını almak istediklerinde ise ürünlerin ithal olmasından kaynaklı yüksek fiyatlarla karşı karşıya kalmakta, bu duruma kullanılmış ve ikinci el malzemeler olarak çözüm bulmaktadır. Bu bağlamda, malzemelerin işverence sağlanması zorunluluğu ve bu hususta sıkı denetimlerin yapılmasının yanı sıra kendi imkânları ile malzemelerini temin edecek çalışanların da teşvik ve indirimlerle desteklenmeleri bu sorunu çözmek adına ortaya koyulan seçeneklerinden biri olarak düşünülmektedir.

Ayrıca çalışmada da ortaya koyulduğu üzere, kurye emeğinin giderek artan öneme sahip olduğu hizmet sektöründe çalışanların ekonomik ve sosyal hakları açısından çözülmeyi bekleyen birçok sorunu bulunmaktadır. Pandemi döneminde artan iş yükü ve performanslarına rağmen moto kuryelerin, müşterilerden işverenlere kadar iletişimde oldukları kesimlerden yeterince destek ve

takdir görmediklerini düşünmeleri, yaptıkları işin meslek olarak görülmediği düşüncesi ve patron ya da müşterilerce değersizleştirilmesi, meslektaşlarından sıkça aldıkları kaza haberleri ve getirdiği kaygı hissi de kuryelere ihmal edildiklerini ve sorunlarının görmezden gelindiğini düşündürmektedir. Kendi içlerinde kurdukları dernek, federasyon ya da konfederasyon gibi sivil toplum kuruluşları aracılığı ile üyelerinin çıkarlarını korumayı ve ihtiyaçlarını gidermeyi amaçlayan bu kuruluşların dağınık bir yapılanma içinde oldukları gözlenmektedir. Bu dağınık yapılanmanın zaman zaman meslek çalışanlarını, sorunlarına odaklanmaktan ve örgütlü güçlü bir grup olarak dayanışma sağlamaktan uzaklaştırdığı da araştırma çerçevesinde tespit edilen önemli bulgulardan biridir.

Mesleğin çalışma koşullarının iyileştirilmesinde çalışma standartlarının oluşturulması önemli bir adımdır. Aralıksız ve uzun çalışma süreleri, çalışanların iş yaşam dengesini önemli ölçüde etkilediği gibi iş sağlığı ve güvenliği açısından da birçok tehlikeyi gündeme getirmektedir. Hızlı teslimat baskısı başta olmak üzere, trafikte yaşanan sorunlar, yorgunluk, uykusuzluk, stres gibi faktörlerin etkin olduğu çalışma ortamında trafikin getirebileceği riskler de eklendiğinde kuryeler için ölümcül kaza ya da hastalık riski ortaya çıkmaktadır. Mesleğin çalışma şartlarının asgari standartlara kavuşturulması için esnaf kurye modelini de içine alacak şekilde ücret ve sosyal haklar açısından düzenlemeler getirilmesi gerekmektedir. Ayrıca mesleki yeterlilik belgesinin zorunlu kılınarak mesleki eğitim almayanların ya da mesleki yeterlilikleri taşımayanların çalıştırılmaması, tüm bu süreçte idari makamlarca yeterli ve sürekli denetimlerin yapılması da önem arz etmektedir. Böylelikle çalışanlar hak ettiği ücreti kazanan, güvenceli, istikrarlı ve geleceğe güvenle bakan birer birey olarak yaşama ve çalışma fırsatı elde edecektir. İlaveten, konu özelinde kamuoyunda da eğitimlerle toplumsal bilincin oluşturulması, moto kuryelerin trafikteki varlıklarının dikkate alınması ve kaza risklerini en aza indirmek için trafikteki diğer sürücülerin de sorumluluk bilinci ile hareket etmesi önemli bir husustur.

Son olarak bu çalışmanın genelinde mesleğe ilişkin zorlukların ve sorunların kapsamlı bir şekilde anlaşılma gerekliliği vurgulanmıştır. Bu çerçevede, çalışmanın pratikte moto kuryelerin çalışma koşullarını iyileştirecek ve sorunlarına çözüm üretecek politika ya da girişimler hakkında bilgi vermenin yanı sıra, çalışma hayatına dair faaliyet yürüten tüm politika yapıcılara yeni stratejiler geliştirmeleri hususunda katkı sağlayacağına inanılmaktadır. Ayrıca, gelecekte nitel ve nicel yaklaşımların birlikte kullanıldığı, kadın, göçmen, öğrenci vb. gibi moto kuryeler içindeki farklı çalışan gruplarının dâhil edildiği, daha geniş ölçekli yapılacak araştırmaların, tüm kesimlerin sorun ve ihtiyaçlarını ortaya koymak adına literatüre fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

## Kaynakça

Arslan, D. A. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem ve Teknikleri*. 2. Baskı. Çanakkale: Paradigma Akademi.

Ayan, K. A. (2021). *Şehir Lojistiğinde Dışsal Maliyetlerin Ölçümü: Kargo ve Kurye Hizmetlerinin Maliyet Analizi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Denizcilik İşletmeleri ve Yönetimi A.B.D. Lojistik Yönetimi Programı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Aziz, A. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri*. 12. Basım. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Bahçecioğlu, E. H. (2022). Yemeksepeti.com Portalında Hızla İlgili Yapılan Puanlama ve Yorumların Analizi: Motokuryelerin Yaptığı Trafik Kazaları Açısından Bir Değerlendirme. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder)*. 10(1). 209-241. doi: 10.19145/e-gifder.1011450.

Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 5(2). 368-388. doi: 10.31592/aeusbed.598299.

Başpınar A. (2022). *Motosikletli Kuryelerin COVID-19 Pandemisi Döneminde İş Sağlığı Güvenliği Koşulları ve İş Güvencesizliği Düzeyi*. Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı. Halk Sağlığı Uzmanlık Tezi.

Büyüköztürk Ş., Çakmak, E. K., Aygün, Ö. E., Karadeniz Ş. ve Demirel, F. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 15. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.

Byun, J.H. Park, M.H. ve Jeong, B.Y. (2020). Effects of Age and Violations on Occupational Accidents Among Motorcyclists Performing Food Delivery. *Work*. 65(1). 53-61. doi: 10.3233/WOR-193057.

Çiğdem, S. (2022). Motivation of Freelance Employees in the Gig Economy in Turkey. *Ege Academic Review*. 22(4). 502-520. doi: 10.21121/eab.933203.

Dilekoğlu Çalca, S. ve Aydın, Ü. (2022). Tarihsel Süreç İçerisinde Çalışma ve Gig Ekonomisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 24(Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü I. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi “Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Dönüşüm” Özel Sayısı). 337-350. doi: 10.16953/deusobil.1191105.

Dong, S. S., Jong H.B. ve Byung Y.J. (2019). Crashes and Traffic Signal Violations Caused by Commercial Motorcycle Couriers. *Safety and Health at Work*. 10(2). 213-218.

Gitmez, A. S. (2020). *Sosyal Bilim Araştırmalarında Yöntembilim*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Görmüş, A. (2020). Gig Ekonomisinde İstihdam ve Endüstri İlişkileri: İstihdam Statüsünden Kaynaklanan Zorluklar. *Sosyal Güvenlik Dergisi (Journal of Social Security)*. 10(2). 227-244. doi: 10.32331/sgd.840539.

Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Felsefe-Yöntem-Analiz*. 5. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Güven, H., Çelik, B., Aytakin, P. ve Konyalıoğlu, F. İ. (2022). COVID-19 Sürecinde Online Market Servislerine Yönelik Şikâyetler Üzerine Bir İçerik Analizi. *Alanya Akademik Bakış Dergisi*. 6(2). 2031-2050. doi: 10.29023/alanyaakademik.992154.

ILO-Ankara (2022). Motosikletli Kuryeler Odağında: Teslimat Sektörü Çalışanlarında Psikososyal Risk Analizi. Ankara: ILO Ankara Ofisi. [[https://www.ilo.org/ankara/areas-of-work/osh/WCMS\\_837229/lang--tr/index.htm](https://www.ilo.org/ankara/areas-of-work/osh/WCMS_837229/lang--tr/index.htm)]. (Erişim: 24 Haziran 2022).

İSİG Meclisi (2022). Moto Kuryelerin Sorunları ve Çözüm Önerileri Raporlaştırıldı. [<https://www.isigmeclisi.org/20757-moto-kuryelerin-sorunlari-ve-cozum-onerileri-raporlastirildi>]. (Erişim: 24 Haziran 2022).

Karasar, N. (2018). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri: Kavramlar İlkeler Teknikler*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Kaya, G., Akgündüz, Y. ve Ahi, B. (2022). İzmir'deki Franchising Restoranlarda Motokuryeler: İş İlişkileri, Sorunları ve Beklentileri. *Uluslararası İnsan Çalışmaları Dergisi*. 5(10). 342-366. doi: 10.35235/uicd.1173038.

KARİD (2022). Haberler. [<https://karid.org.tr/kargo-kurye-ve-dagitim-sektoru-2022de-4-milyar-685-milyon-adet-siparis-bekliyor/>]. (Erişim: 30 Aralık 2022).

Kıdak, E. (2021). *Kargo Taşımacılığında Kendi Hesabına Çalışma Aldatmacası: Esnaf Kurye Modeli*. İstanbul: TÜMTİS Yayınları.

Kozak, M. (2018). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. 4. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kurye Hakları Derneği (2022). Moto Kurye Ölümleri Raporu-2022. [<https://kuryehaklari.org/moto-kurye-olumleri-raporu-2022/>]. (Erişim: 24 Ocak 2023).

Leise Kelli de Oliveira, Isabela Kopperschmidt de Oliveira, Carla de Oliveira Leite Nascimento, Caio Henriques de Oliveira Lobo Cordeiro, Leonardo Herszon Meira, Ligia Rabay, Francisco Gildemir Ferreira da Silva (2021). Identification of Factors to Improve the Productivity and Working Conditions of Motorcycle Couriers in Belo Horizonte. Brazil. *Case Studies on Transport Policy*. 9(4). 1737-1745.

Lune, H. ve Berg, B. L. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Çeviri: Hasan Aydın. Konya: Eğitim Yayınevi.

Lune, H. ve Berg, B. L. (2017). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. 9th Edition. England. Pearson Education Limited.

Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. 3rd Edition. SAGE Publications.

Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. 7th Edition. England. Pearson Education Limited.

Özbilgin, M. ve Erbil, C. (2021). Post-Hümanist İnovasyon: Gig Ekonomi Özelinde Moto Kuryeli Teslimat Sektörü Üzerinden Öneriler. *Sosyal Mucit Academic Review*. 2(1). 22-41.

Özdemir, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 11(1). 323-343.

Öztaş, E. ve Özkaplan, N. (2021). *Pandemi Koşullarında Hizmet Sektöründe Çalışanların Beklentileri: Alışveriş Merkezi Çalışanları, Moto Kuryeler ve Özel Güvenlik Görevlileri*. İstanbul: İstanbul Planlama Ajansı – İPA Enstitü.

Patton, M. Q. (2018). *Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri*. (Çevirenler: Mesut Bütün, Selçuk Beşir Demir). Ankara: Pegem Akademi.

Pei-Chun Lin, Chung-Wei Shen, Jenhung Wang ve Chuan-Ming Yang (2022). Spatial Analysis of Accidents Involving Food Delivery Motorcycles in Taiwan, *Transportation Planning and Technology*. 45(4). 335-357. doi: 10.1080/03081060.2022.2110103.

Polat, A. (2022). Nitel Araştırmalarda Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Soruları: Soru Form ve Türleri, Nitelikler ve Sıralama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 22(Özel Sayı 2). 161-182. doi: 10.18037/ausbd.1227335.

Sano, K., Wisetjindawat, W., Chu, M. ve Sattayaprasert, W. (2005). A Study on The Behavior of Delivery Motorcycles in Bangkok. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*. Vol. 6. 157-172.

Sönmez, V. ve Alacapınar, F.G. (2017). *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Genişletilmiş 5. Baskı. Ankara: Anı Yayıncılık.

T.C. Ticaret Bakanlığı (2022). 2022 Yılı İlk 6 Ay E-Ticaret Verileri Açıklandı. [<https://www.eticaret.gov.tr/haberler/10089/detay>]. (Erişim: 30 Aralık 2022).

Uçar, M. S., Bakırcı, N. ve Harmancı, H. (2006). İstanbul'daki Motosikletli Kuryelerde İş Kazası Niteliğindeki Trafik Kazaları. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*. 7(25). 48-52.

Ünal, Ö. (2023). *Gig Ekonomisinin Çalışma İlişkilerine Etkisi*. Ankara: Türk Metal Sendikası Araştırma ve Eğitim Merkezi Yayınları-87.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2021). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 12. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.